Informativa Privacy per clienti

Data di aggiornamento dell'informativa: 24/05/2018

Gentile Cliente, prima di procedere al trattamento dei Suoi dati, Le sottoponiamo l'informativa Privacy prevista da SANFELICE 1893 Banca Popolare (di seguito semplicemente Banca), necessaria per la tutela dei Suoi dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

Le informazioni di seguito riportate le saranno utili per comprendere:

- quali sono i soggetti che trattano i suoi dati e come contattarli;
- come vengono analizzati i suoi dati e per quale motivo;
- I diritti che ha a disposizione.

Contatti utili

SANFELICE 1893 Banca Popolare è la Società che tratta i Suoi dati ed ai fini di Legge, è considerata Titolare del trattamento dei dati. In tale veste essa è responsabile di garantire l'applicazione delle misure organizzative e tecniche necessarie e adeguate alla protezione dei Suoi dati. La sede legale della Società è in Piazza Matteotti, 23—41038 San Felice sul Panaro (MO). Telefono: +39.0535.89811.

SANFELICE 1893 Banca Popolare si avvale di Responsabili Esterni del trattamento appositamente designati il cui elenco è consultabile sul sito internet www.sanfelice1893.it.

Inoltre la Banca ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati incaricato di garantire il rispetto delle norme per la tutela della Sua Privacy, contattabile per questioni inerenti il trattamento dei Suoi dati, ai seguenti recapiti di posta elettronica: dpo@sanfelice1893.it

Maggiori informazioni sui suoi diritti le potrà trovare nello spazio dedicato "I suoi diritti".

Informazioni sul trattamento

Le precisiamo che tutti i dati personali che Lei ci fornirà saranno trattati in conformità alla vigente normativa in materia di privacy. Pertanto la Banca si impegna a trattarli secondo principi di correttezza, liceità, trasparenza, nel rispetto delle finalità di seguito indicate, raccogliendoli nella misura necessaria ed esatta per il trattamento, utilizzandoli solo da personale allo scopo autorizzato e formato ed al fine di garantirLe la necessaria riservatezza delle informazioni fornite.

In particolare, la Banca potrà usare i Suoi dati per:

1) Assolvere disposizioni di legge sia in materia civilistica che fiscale, di normativa comunitaria, nonché di norme, codici, procedure approvati da Autorità e altre Istituzioni competenti (ad es: accertamenti fiscali e tributari, antiriciclaggio, prevenzioni delle frodi attraverso strumenti di accertamento dell'identità relativamente al Sistema pubblico di prevenzione del Ministero dell'Economia e delle Finanze gestito dalla CONSAP, Centrale Rischi Banca d'Italia, Centrale di Allarme Interbancaria, ecc.).
2) Consentire la corretta gestione normativa, tecnica ed economica del rapporto contrattuale e di tutte le attività ad esso connesse (i.e. gestione di conti correnti e depositi, servizi di intermediazione finanziaria, ecc.).
3) Far valere o difendere un diritto in sede giudiziari, nonché in sede amministrativa o nelle procedure di arbitrato e di conciliazione nei casi previsti dalle leggi, dalla normativa europea, dai regolamenti.

Il trattamento dei dati su indicati è obbligatorio per l'esecuzione del contratto, pertanto il suo rifiuto renderà impossibile l'instaurazione o la prosecuzione del rapporto.

Inoltre la Banca, anche attraverso soggetti terzi operanti in Paesi Terzi cui sono comunicati i dati, solo previo Suo consenso libero, specifico, informato ed inequivocabile potrà usare i suoi dati per :

1) finalità di marketing (i.e. attività promozionale, commerciale e pubblicitaria). Nello specifico: invio di materiale e annunci pubblicitari, ivi comprese le newsletter, connessi con i prodotti e/o i servizi commercializzati dalla Banca o da terzi.
2) fini di profilazione, volto all'elaborazione delle sue abitudini di consumo, nonché aspetti relativi alla sua situazione finanziaria, economica e patrimoniale.

Il trattamento dei dati su indicato non è obbligatorio per l'esecuzione del contratto, pertanto il suo rifiuto non renderà impossibile l'instaurazione del rapporto.

La Banca, nell'espletamento delle finalità di cui alla presente informativa potrà eventualmente trattare Suoi dati particolari (per esempio i dati relativi alla salute, al credo religioso, appartenenza a partiti politici ecc.) ma solo ed esclusivamente secondo quanto disposto all'art. 9 GDPR.

Periodo di conservazione dei Suoi dati

La Banca conserverà i Suoi dati fino alla cessazione del contratto ed in seguito per il periodo di 10 anni (termine oltre il quale saranno prescritti i diritti sorti dal contratto). Restano fermi i limiti eventualmente più stringenti previsti dalla normativa pro tempore vigente.

Trasferimento e accesso ai suoi dati

La Banca - senza che sia necessario richiedere il Suo consenso - può comunicare i Suoi dati personali ad una categoria di soggetti meglio indicati nel seguito, quali ad esempio:

- Società del Gruppo, al fine di svolgere attività amministrative e di servizio.

- soggetti terzi (a titolo indicativo, istituti di credito, consulenti, studi professionali, società che forniscono sistemi e servizi informatici, società che forniscono servizi relativi alle ricerche di mercato e alla promozione commerciale, Società di assicurazione per la prestazione di servizi assicurativi, etc.), operanti sia all'interno che all'esterno dell'Unione Europea ,che possono trattare i suoi dati in veste di titolari autonomi, responsabili esterni del trattamento ovvero contitolari .

- Autorità giudiziarie, Agenzia delle Entrate, Enti previdenziali, autorità Amministrativa e di settore, nonché a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge. Detti soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di autonomi titolari del trattamento (si veda elenco terzi cessionari allegato).

In ogni caso, la Banca si riserva di trasferire i Suoi Dati Personali verso paesi al di fuori dell'Unione Europea od organizzazioni internazionali solo nei casi in cui esistano decisioni di "adeguatezza" della Commissione Europea, o siano state fornite adeguate garanzie dal paese verso cui avviene il trasferimento o sulla base delle specifiche deroghe previste dal Regolamento.

Fonti dei dati Personali

La Banca utilizza i dati personali che la riguardano da Lei stesso comunicati o raccolti presso terzi (quali ad esempio agenzie di credito, di visure ecc.), fonti pubbliche (ad es. la Camera di Commercio) o data base pubblicamente accessibili in osservanza delle normative di riferimento.

I suoi diritti

Con riferimento ai dati trattati la Banca Le garantisce la possibilità di:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali che La riguardano e la loro copia in forma intelligibile;
- ottenere l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei Suoi dati;
- richiedere la cancellazione dei propri dati, nei termini consentiti dalla normativa, oppure chiedere che siano anonimizzati;
- opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che La riguardano;
- limitare il trattamento, in caso di violazione, richiesta di rettifica o opposizione;
- chiedere la portabilità dei dati trattati elettronicamente, forniti sulla base di consenso o contratto;
- revocare il consenso al trattamento dei suoi dati, qualora previsto.

A tal scopo, la Banca comunica che i diritti di cui sopra potranno essere esercitati utilizzando i riferimenti menzionati nella sezione contatti utili.

La informiamo che la Società si impegna a rispondere alle Sue richieste entro il termine di un mese, salvo caso di particolare complessità, per cui potrebbe impiegare massimo 3 mesi. In ogni caso, la Società provvederà a spiegarle il motivo dell'attesa entro un mese dalla sua richiesta.

L'esito della Sua richiesta Le verrà fornito per iscritto o su formato elettronico. Nel caso Lei chieda la rettifica, la cancellazione nonché la limitazione del trattamento, la Banca si impegna a comunicare gli esiti delle Sue richieste a ciascuno dei destinatari dei suoi dati, salvo che ciò risulti impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato.

Si ricorda che la revoca del consenso, non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

La Banca specifica che Le potrà essere richiesto un eventuale contributo qualora le sue domande risultino manifestamente infondate, eccessive o ripetitive, a tal proposito la Società si è dotata di un registro per tracciare le sue richieste di intervento.

INFORMAZIONI E DOCUMENTI NECESSARI PER LA VERIFICA DEL MERITO CREDITIZIO

Per consentire alla Banca di valutare il merito creditizio il Cliente deve fornire le informazioni e i documenti indicati di seguito.

DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE ALLA DOMANDA DI FINANZIAMENTO

SOCIETA' DI PERSONE

- Atto costitutivo, Statuto con poteri di rappresentanza e delibera assembleare in caso di modifica/integrazione ai poteri di rappresentanza
- CCIAA (iscrizione Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura) aggiornata (non > 3 mesi)
- Ultima dichiarazione redditi soci1
- Ultimi 3 bilanci interni
- Bilancio provvisorio/infrannuale
- Elenco affidamenti + mutui con relative scadenze
- Documento di identità legale rappresentante
- DURC e DURF (documento unico di regolarità contributiva e documento unico di regolarità fiscale

SOCIETA' DI CAPITALI E SOCIETA' IMMOBILIARI/SVILUPPO IMMOBILIARE

- Atto costitutivo, Statuto con poteri di rappresentanza e delibera assembleare in caso di modifica/integrazione ai poteri di rappresentanza
- CCIAA (iscrizione Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura) aggiornata (non > 3 mesi)
- Bilanci ufficiali ultimi 3 esercizi con relative ricevute di deposito
- Relazione Società di revisione
- Relazione Collegio Sindacale (se previsto3)
- Ultima Dichiarazione redditi eventuali garanti
- Bilancio Provvisorio/Infrannuale
- Elenco Affidamenti + Mutui con relative scadenze
- Business Plan se richiede finanziamento MLT (a medio/lungo termine)
- Se presente controllante > 30% CCIAA aggiornata (non > 3 mesi)
- Se presente controllante > 30% Bilanci ufficiali ultimi due esercizi
- Documento legale rappresentante
- DURC e DURF (documento unico di regolarità contributiva e documento unico di regolarità fiscale)

AZIENDE AGRICOLE (SIA SOCIETA' CHE DITTE INDIVIDUALI)

- CCIAA (iscrizione Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura) aggiornata (non > 3 mesi)
- Atto costitutivo, Statuto con poteri di rappresentanza e delibera assembleare in caso di modifica/integrazione ai poteri di rappresentanza (solo per le società)
- Ultime 3 Dichiarazione redditi società con relative ricevute di deposito
- Ultime 3 Dichiarazione IVA
- Ultima Dichiarazione redditi dei Soci
- Ultimi 3 Bilancini interni (se redatti)
- Bilancio Provvisorio
- Documento di identità legale rappresentante

NEW COMPANY (SOCIETA' DI RECENTE COSTITUZIONE)

- CCIAA (iscrizione Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura)aggiornata (non > 3 mesi)
- Atto costitutivo, Statuto con poteri di rappresentanza e delibera assembleare in caso di modifica/integrazione ai poteri di rappresentanza
- Bilancio Provvisorio/Infrannuale (se attività già iniziata)
- Business Plan
- Elenco Affidamenti + Mutui e relative scadenze
- Documento di identità legale rappresentante

ENTI

- Atto costitutivo, Statuto con poteri di rappresentanza e delibera assembleare in caso di modifica/integrazione ai poteri di rappresentanza
- Situazione Contabile ultimi 3 esercizi
- Bilancio Provvisorio/Infrannuale
- Documento di identità legale rappresentante

SOCIETA' IMMOBILIARI/SVILUPPO IMMOBILIARE

- Se vengono richiesti finanziamenti su immobili non residenziali acquisire informazioni sui principali locatari, per tipo età e posizione degli immobili
- Dettaglio dei progetti immobiliari in corso
- Presentazione del progetto finanziario comprensivo di analisi della ricettività del mercato locale dove insiste l'investimento
- Copia permessi di progettazione e costruzione
- Informazioni sul costruttore e/o appaltatore
- Copia eventuali contratti di appalto
- Piano finanziario dell'investimento

ASSOCIAZIONI

- Atto costitutivo, Statuto con poteri di rappresentanza e delibera assembleare in caso di modifica/integrazione ai poteri di rappresentanza
- Situazione Contabile ultimi 3 esercizi
- Bilancio Provvisorio/Infrannuale
- Ultime 3 Dichiarazioni dei Redditi degli associati
- Elenco Affidamenti + Mutui e relative scadenze
- Modulo di trattamento dei dati (Privacy) dei legali rappresentanti, titolari effettivi ed eventuali soggetti delegati sui Rapporti a revoca
- Documento identità legale rappresentante

Per la verifica del merito di credito il finanziatore si avvale di informazioni ottenute tramite la consultazione di banche dati.

Spettabile
SANFELICE 1893 Banca Popolare S.c.p.a.
Piazza Matteotti n.23
41038 San Felice sul Panaro (MO)

ATTESTAZIONE DI AVVENUTA CONSEGNA DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALLA TRASPARENZA BANCARIA

Ai sensi di quanto disposto dal Provvedimento "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" del 29 luglio 2009 e successive modifiche:

Il Sottoscritto _____

nato a _____ il _____/_____/_____

in qualità di Legale rappresentante di _____

DICHIARA

di aver ricevuto dal Mediatore Creditizio la seguente documentazione:

	Documento	**Data aggiornamento**
☐	Foglio Informativo Mutuo chirografario Imprese	**17/11/2026**
☐	Foglio Informativo Mutuo Fondiario ipotecario - Imprese	**28/03/2026**
☐	Foglio Informativo Finanziamenti medio/lungo termine per le Imprese - Fondo Garanzia PMI L. 662/96	**17/11/2026**
☐	Rilevazione dei tassi di interesse effettivi globali medi ai fini della L. n. 108/96 sull'usura	**4° trimestre 2026**
☐	Guida Arbitro Bancario in parole semplici	**Febbraio 2026**
☐	Informativa sul trattamento dei dati personali di SANFELICE 1893 Banca Popolare	**24/05/2018**
☐	Lista documentazione obbligatoria da fornire alla Banca per la richiesta del finanziamento	**01/07/2024**

Luogo e data _____

Timbro e Firma del Legale rappresentante _____

Autorizziamo il Mediatore Creditizio a comunicare alla SANFELICE 1893 Banca Popolare S.c.p.a. tutti i dati necessari alla predisposizione dell'istruttoria di affidamento, inclusi i dati riferibili alla nostra posizione reddituale. Detti dati verranno trattati dalla SANFELICE 1893 Banca Popolare S.c.p.a. in qualità di Titolare autonomo con le modalità e per le finalità indicate nell'allegata informativa sul trattamento dei dati personali.

Luogo e data _____

Timbro e Firma del Legale rappresentante _____

Sezione riservata al Mediatore Creditizio	
Ragione Sociale	Nome e Cognome del Legale Rappresentante/Collaboratore/Dipendente
Tel.	E-mail
Indirizzo	
Iscrizione Albo/Elenco	N. delibera Iscr. Albo/Elenco
Luogo e Data	**Firma**

Spettabile
SANFELICE 1893 Banca Popolare S.c.p.a.
Piazza Matteotti n.23
41038 San Felice sul Panaro (MO)

ATTESTAZIONE DI AVVENUTA CONSEGNA DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALLA TRASPARENZA BANCARIA

Ai sensi di quanto disposto dal Provvedimento "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" del 29 luglio 2009 e successive modifiche:

Il Sottoscritto _____

nato a _____ il _____/_____/_____

in qualità di Legale rappresentante di _____

DICHIARA

di aver ricevuto dal Mediatore Creditizio la seguente documentazione:

	Documento	**Data aggiornamento**
☐	Foglio Informativo Mutuo chirografario Imprese	**17/11/2026**
☐	Foglio Informativo Mutuo Fondiario ipotecario - Imprese	**28/03/2026**
☐	Foglio Informativo Finanziamenti medio/lungo termine per le Imprese - Fondo Garanzia PMI L. 662/96	**17/11/2026**
☐	Rilevazione dei tassi di interesse effettivi globali medi ai fini della L. n. 108/96 sull'usura	**4° trimestre 2026**
☐	Guida Arbitro Bancario in parole semplici	**Febbraio 2026**
☐	Informativa sul trattamento dei dati personali di SANFELICE 1893 Banca Popolare	**24/05/2018**
☐	Lista documentazione obbligatoria da fornire alla Banca per la richiesta del finanziamento	**01/07/2024**

Luogo e data _____

Timbro e Firma del Legale rappresentante _____

Autorizziamo il Mediatore Creditizio a comunicare alla SANFELICE 1893 Banca Popolare S.c.p.a. tutti i dati necessari alla predisposizione dell'istruttoria di affidamento, inclusi i dati riferibili alla nostra posizione reddituale. Detti dati verranno trattati dalla SANFELICE 1893 Banca Popolare S.c.p.a. in qualità di Titolare autonomo con le modalità e per le finalità indicate nell'allegata informativa sul trattamento dei dati personali.

Luogo e data _____

Timbro e Firma del Legale rappresentante _____

Sezione riservata al Mediatore Creditizio	
Ragione Sociale	Nome e Cognome del Legale Rappresentante/Collaboratore/Dipendente
Tel.	E-mail
Indirizzo	
Iscrizione Albo/Elenco	N. delibera Iscr. Albo/Elenco
Luogo e Data	**Firma**

RILEVAZIONE TASSI DI INTERESSE EFFETTIVI GLOBALI MEDI AI FINI DELLA L. N.108/96 SULL'USURA

(Tassi rilevati sull'intero sistema bancario e finanziario)

Medie aritmetiche dei tassi sulle singole operazioni delle Banche e degli Intermediari Finanziari non bancari, corrette per la variazione del valore medio della misura sostitutiva del Tasso Ufficiale di Riferimento.

TASSI EFFETTIVI GLOBALI MEDI RILEVATI NEL SECONDO TRIMESTRE 2026 AI SENSI DELLA LEGGE 108/96 E TASSI SOGLIA VALIDI PER IL QUARTO TRIMESTRE 2026

CATEGORIA DI OPERAZIONI	CLASSI DI IMPORTO in unità di euro	TASSI EFFETTIVI GLOBALI MEDI su base annua	TASSI SOGLIA su base annua
Aperture di credito in conto corrente	fino a 5.000	10,80	17,5000
	oltre 5.000	9,12	15,4000
Scoperti senza affidamento	fino a 1.500	16,08	24,0800
	oltre 1.500	16,11	24,1100
Finanziamenti per anticipi su crediti e documenti e sconto di portafoglio commerciale; finanziamenti all'importazione e anticipo fornitori	fino a 50.000	8,30	14,3750
	da 50.000 a 200.000	6,88	12,6000
	oltre 200.000	5,31	10,6375
Credito personale	intera distribuzione	12,08	19,1000
Credito finalizzato	intera distribuzione	11,30	18,1250
Factoring	fino a 50.000	6,58	12,2250
	oltre 50.000	5,38	10,7250
Leasing immobiliare a tasso fisso	intera distribuzione	6,52	12,1500
Leasing immobiliare a tasso variabile	intera distribuzione	5,82	11,2750
Leasing aeronavale e su autoveicoli	fino a 25.000	9,51	15,8875
	oltre 25.000	8,40	14,5000
Leasing strumentale	fino a 25.000	10,27	16,8375
	oltre 25.000	7,50	13,3750
Mutui con garanzia ipotecaria a tasso fisso	intera distribuzione	4,52	9,6500
Mutui con garanzia ipotecaria a tasso variabile	intera distribuzione	4,34	9,4250
Prestiti contro cessione del quinto dello stipendio e della pensione	fino a 15.000	14,23	21,7875
	oltre 15.000	9,88	16,3500
Credito revolving	intera distribuzione	16,50	24,5000
Finanziamenti con utilizzo di carte di credito	intera distribuzione	12,15	19,1875
Altri finanziamenti	intera distribuzione	14,41	22,0125

Compenso di mediazione percepito dai soggetti iscritti all'albo dei Mediatori Creditizi ex art. 128-sexies del TUB (*) *(valore percentuale sul capitale finanziato)*	
Finanziamenti alle imprese (**)	1,33
Finanziamenti alle famiglie (***)	7,65
Mutui ipotecari	2,11

(*) Dato medio ponderato per il numero di operazioni concluse tramite mediatori creditizi nel II trimestre 2026.

(**) Includono: aperture di credito, anticipi e sconti, factoring, leasing, altri finanziamenti alle imprese; sono esclusi i mutui ipotecari.

(***) Includono: crediti personali, finalizzati, revolving, cessioni del quinto dello stipendio e della pensione e altri finanziamenti alle famiglie; sono esclusi i mutui ipotecari.

AVVERTENZA: **Ai fini della determinazione degli interessi usurari ai sensi dell'art.2 della legge n.108/1996 modificato dal DL 70/2011, i tassi rilevati devono essere aumentati di un quarto ed incrementati di 4 punti percentuali (Esempio: tasso rilevato 5,09, il limite oltre il quale il tasso è considerato usurario è pari a** 10,3875% dato da: 5,11 : 4 = 1,2775 + 5,11 + 4 = 10,3875%, **la differenza tra il limite e il tasso medio non può essere superiore a otto punti percentuali.**

LEGENDA DELLE CATEGORIE DI OPERAZIONI (Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23/9/2008; istruzioni applicative della Banca d'Italia e dell'Ufficio Italiano dei Cambi):

(1) Banche: finanziamenti per anticipi su crediti e documenti - sconto di portafoglio commerciale; altri finanziamenti a breve e a medio e lungo termine alle unità produttive private.
(2) Factoring: anticipi su crediti acquistati e su crediti futuri.
(3) Crediti personali, a breve e a medio e lungo termine.
(4) Altri finanziamenti alle famiglie di consumatori, a breve e a medio e lungo termine. Include anche prestiti su pegno.
(5) Intermediari finanziari non bancari: finanziamenti per anticipi su crediti e documenti - sconto di portafoglio commerciale; crediti personali, a breve e a medio e lungo termine; altri finanziamenti a famiglie di consumatori ed a unità produttive private, a breve e a medio e lungo termine.
(6) Credito finalizzato all'acquisto rateale di beni di consumo.
(7) Credito revolving e con utilizzo di carte di credito.
(8) Prestiti contro cessione del quinto dello stipendio: i tassi si riferiscono ai finanziamenti erogati ai sensi del D.P.R. n.180 del 1950 o secondo schemi contrattuali ad esso assimilabili.

San Felice sul Panaro, 30 ottobre 2026 **LA DIREZIONE**

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



ABF IN PAROLE SEMPLICI



INDICE

4 **Qualche informazione sull'Arbitro Bancario Finanziario**
La struttura dell'ABF

6 **Qualche domanda per conoscere meglio l'ABF**
Cosa può fare l'ABF?
Quando puoi ricorrere all'ABF?
Quando non puoi ricorrere all'ABF?
7 Nei confronti di chi puoi presentare un ricorso?
Cosa devi fare prima di proporre il ricorso?
8 Quanto costa un ricorso all'ABF e come si paga?
Quanto tempo devo aspettare per avere una risposta dall'ABF?
9 Che cosa è la rete Fin-Net?

10 **La procedura ABF passo dopo passo**
11 La fase iniziale
La decisione
In caso di inadempimento dell'intermediario
12 Altri esiti della procedura
L'istanza di correzione

14 **Contatti**

QUALCHE INFORMAZIONE
SULL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Hai un problema con una banca, un intermediario finanziario o un gestore di crediti in sofferenza? C'è l 'ABF!

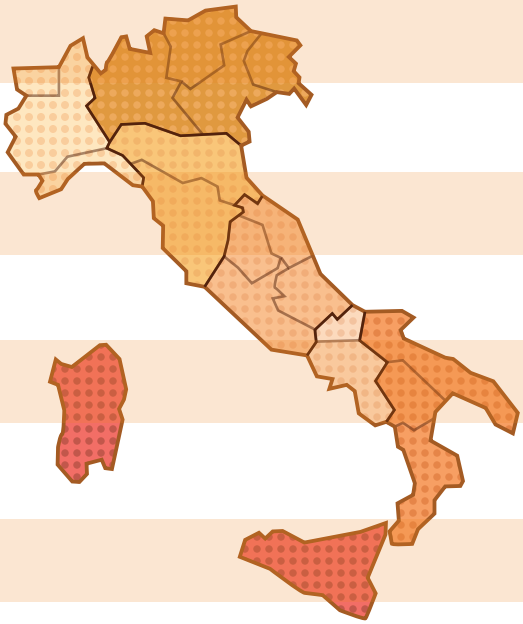
L'ABF è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie che possono nascere tra i clienti, da una parte, e le banche, gli intermediari finanziari e i gestori di crediti in sofferenza, dall'altra. Decide in tempi rapidi ed è alla portata di tutti.

- L'ABF è autonomo e imparziale ed è sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia.
- L'ABF è un'alternativa al giudice, più semplice, rapida ed economica.
- Puoi fare ricorso da solo e online. Devi crederci: è semplice!
- Per ricorrere all'ABF non ti serve l'assistenza legale o l'aiuto di un professionista.

Questa guida ti fornisce indicazioni utili per presentare un ricorso all'ABF.
Se vuoi avere maggiori informazioni sull'ABF (per esempio, sulle decisioni dei Collegi) puoi consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

LA STRUTTURA DELL'ABF

l'ABF è articolato in sette Collegi operanti su base territoriale (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo) che decidono i ricorsi in base all'indirizzo di domicilio dichiarato dal cliente nel ricorso. Per esigenze legate alla funzionalità del sistema è possibile che la decisione del tuo ricorso sia assunta da un Collegio diverso. Sarai in ogni caso informato tramite un avviso sul sito internet.



COLLEGIO	REGIONI
Milano	Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto
Torino	Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta
Bologna	Emilia-Romagna, Toscana
Roma	Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, Stato estero
Napoli	Campania, Molise
Bari	Basilicata, Calabria, Puglia
Palermo	Sardegna, Sicilia

Ogni Collegio è composto da cinque membri:
- il Presidente e due membri sono designati dalla Banca d'Italia;
- un membro è designato dalle associazioni degli intermediari;
- un membro è designato dalle associazioni che rappresentano i clienti (consumatori e imprese).



Ogni Collegio è assistito da una Segreteria tecnica istituita presso le relative Sedi della Banca d'Italia.

Ciascuna Segreteria tecnica ha il compito, tra l'altro, di:
- ricevere il ricorso, verificando in primo luogo che sia completo, regolare e presentato nei termini;
- ricevere la documentazione presentata dall'intermediario;
- curare le comunicazioni relative alla procedura di ricorso alle parti.

QUALCHE DOMANDA
PER CONOSCERE MEGLIO L'ABF



COSA PUÒ FARE L'ABF?

l'ABF decide chi ha ragione e chi ha torto: le sue decisioni, sebbene non vincolanti per le parti, presentano un tasso elevato di adesione da parte degli intermediari.

Se ritieni la decisione dell'ABF insoddisfacente, puoi in ogni caso rivolgerti al giudice, come può a sua volta fare l'intermediario.



QUANDO PUOI RICORRERE ALL'ABF?

puoi ricorrere all'ABF se hai o hai avuto rapporti contrattuali o anche solo se sei entrato in relazione con un intermediario per servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento, o con un gestore di crediti in sofferenza.

Se, ad esempio, la tua controversia riguarda conti correnti, mutui, prestiti personali, puoi ricorrere all'ABF se chiedi:

- una somma di denaro per un importo non superiore a 200.000 euro;
- l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, per la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo l'estinzione di un mutuo), in questo caso senza limiti di importo.



QUANDO NON PUOI RICORRERE ALL'ABF?

non puoi ricorrere all'ABF se la tua controversia:

- riguarda servizi o attività con finalità di investimento (ad es. negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni): per questo, c'è l'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF (https://www.acf.consob.it/);
- riguarda controversie assicurative, che puoi rivolgere all'Arbitro Assicurativo - AAS (https://www.arbitroassicurativo.org/);
- riguarda beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;
- riguarda operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso;
- è già sottoposta all'autorità giudiziaria o è già all'esame di arbitri o conciliatori.

Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.



NEI CONFRONTI DI CHI PUOI PRESENTARE UN RICORSO?

puoi presentare un ricorso nei confronti di:

- banche;
- intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del Testo Unico Bancario (TUB);
- confidi iscritti nell'elenco di cui all'art. 112 TUB;
- istituti di pagamento (IP);
- istituti di moneta elettronica (IMEL);
- gestori di crediti in sofferenza iscritti nell'albo di cui all'art. 114.5 TUB;
- Poste Italiane, per l'attività di Bancoposta.

Per verificare se il soggetto nei cui confronti vuoi proporre ricorso è sottoposto all'ABF, puoi consultare gli Albi ed Elenchi tenuti dalla Banca d'Italia (http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/albi-elenchi/).

Puoi presentare ricorso anche nei confronti di banche e intermediari esteri che operano in Italia e non sono sottoposti a un sistema stragiudiziale che fa parte della rete europea Fin-Net (cfr. "Che cosa è la rete Fin-Net").



COSA DEVI FARE PRIMA DI PROPORRE IL RICORSO?

prima di proporre un ricorso devi inviare un reclamo scritto all'intermediario, che ha di norma 60 giorni per risponderti (salvo casi particolari, ad es. in materia di servizi di pagamento dove il termine è di 15 giorni lavorativi). Ricordati che nel ricorso puoi proporre soltanto questioni già espresse nel preventivo reclamo.

Se l'intermediario non ti ha risposto o non sei soddisfatto della risposta che hai ricevuto, potrai rivolgerti all'ABF.

Puoi ricorrere all'ABF al massimo entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario. Se sono trascorsi 12 mesi devi presentare un nuovo reclamo.



QUANTO COSTA UN RICORSO ALL'ABF E COME SI PAGA?

dovrai pagare soltanto 20 euro di contributo spese per la procedura.
Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, l'intermediario è tenuto a rimborsarti i 20 euro, salvo i casi espressamente disciplinati dalle Disposizioni ABF in cui non è previsto il rimborso del contributo.

Il pagamento può essere fatto:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a "Banca d'Italia-ABF Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario", IBAN IT71M0100003205000000000904;
- con versamento sul conto corrente postale n. 98025661 intestato a "Banca d'Italia – Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario";
- in contanti presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, tranne le unità specializzate nella vigilanza.

Nella causale del versamento dovrai indicare "Ricorso ABF" e il tuo codice fiscale o la Partita IVA.



QUANTO TEMPO DEVO ASPETTARE PER AVERE UNA RISPOSTA DALL'ABF?

l'intermediario ha 45 giorni dalla ricezione del ricorso per presentare le proprie controdeduzioni, poi:

- puoi replicare alla documentazione presentata dall'intermediario entro i 25 giorni successivi;
- l'intermediario può trasmettere le controrepliche nei 20 giorni successivi.

Quando il periodo concesso per lo scambio di memorie tra il cliente e l'intermediario è concluso, il fascicolo è completo. Entro 90 giorni dalla data di completamento del fascicolo, riceverai la comunicazione dell'esito del tuo ricorso. La comunicazione dell'esito può avvenire anche tramite l'invio del solo dispositivo (dove è indicato se il ricorso è stato accolto o respinto); in questo caso altri 30 giorni sono previsti per comunicare alle parti la decisione completa di motivazione.

Il termine di 90 giorni può essere prorogato per un periodo complessivamente non superiore a 90 giorni se il tuo ricorso è di particolare complessità (es. per la specificità della materia trattata o in caso di rimessione del ricorso, o di altro ricorso pendente sulla stessa questione, al Collegio di coordinamento). Sarai in ogni caso informato di tale proroga e del nuovo termine previsto per la conclusione della procedura.



CHE COSA È LA RETE FIN-NET?

Fin-Net è la Rete europea di cooperazione tra gli organismi nazionali di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di servizi bancari, assicurativi e finanziari.

Se l'intermediario estero nei cui confronti vuoi proporre ricorso aderisce a un sistema che fa parte di Fin-Net, la Segreteria tecnica ti può aiutare a presentare il ricorso all'organismo competente.

Maggiori informazioni su Fin-net sono disponibili sul relativo sito internet: (https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network_it) e su quello dell'ABF.

LA PROCEDURA ABF
PASSO DOPO PASSO

1

LA FASE INIZIALE

puoi presentare il ricorso online tramite il Portale ABF (cfr. la “Guida all’utilizzo del Portale ABF”).

Dopo la presentazione del ricorso, la Segreteria tecnica accerterà completezza, regolarità e tempestività della documentazione che hai presentato. Ti potrà essere richiesto di regolarizzare il ricorso e di fornire ulteriori elementi.

2

LA DECISIONE

il ricorso è deciso dal Collegio esclusivamente sulla base della documentazione presentata. La decisione è presa a maggioranza dei componenti del Collegio ed è motivata. Nei casi in cui, sulla questione oggetto del ricorso, esiste un orientamento consolidato dei Collegi che comporti l’accoglimento della domanda del ricorrente, la controversia potrà essere gestita dall'ABF in maniera più veloce, grazie all'intervento del Presidente e senza attendere la decisione del Collegio.

Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni e a rimborsare il contributo alle spese della procedura di 20 euro, salvo i casi previsti dalle Disposizioni ABF.

3

IN CASO DI INADEMPIMENTO DELL’INTERMEDIARIO

l’intermediario si considera inadempiente se:

- non esegue o esegue solo in parte quanto previsto dalla decisione dell’ABF;
- non ti rimborsa i 20 euro versati come contributo spese, se il ricorso è stato accolto anche solo in parte, fatta salva l'eccezione di cui al precedente punto 2;
- non versa alla Banca d’Italia il contributo spese dovuto.

Se l’intermediario non rispetta la decisione o non collabora allo svolgimento della procedura, l’inadempimento è pubblicato per 5 anni sul sito internet (https://www.arbitrobancariofinanziario.it/intermediari-inadempienti/index.html) dell’ABF, dove trovi l’elenco degli intermediari inadempienti. La notizia dell'inadempimento o della mancata cooperazione è inoltre pubblicata in evidenza sulla pagina iniziale del sito *internet* dell’intermediario per la durata di 6 mesi.

4

ALTRI ESITI DELLA PROCEDURA

se nel corso del procedimento comunicherai di aver sottoposto la controversia all'autorità giudiziaria ovvero a giudizio arbitrale, il Collegio dichiarerà il ricorso inammissibile.

Può anche accadere che, prima della decisione dell'ABF, l'intermediario porti la controversia all'attenzione dell'autorità giudiziaria o la sottoponga ad arbitrato. In entrambi i casi, la Segreteria tecnica ti chiederà se hai comunque interesse a proseguire il procedimento davanti all'ABF.

Se dichiarerai il tuo interesse entro 30 giorni, la procedura innanzi all'Arbitro proseguirà; in caso contrario, il Collegio dichiarerà estinto il tuo ricorso.

5

L'ISTANZA DI CORREZIONE

solo se riscontri omissioni, errori materiali o di calcolo nella decisione puoi richiederne la correzione entro il termine perentorio di 30 giorni dalla sua trasmissione.

La correzione può essere richiesta anche dall'intermediario.

CONTATTI

NUMERO VERDE

Oltre alla richiesta di supporto che puoi inoltrare attraverso il Portale, per informazioni generali sull'ABF (ad esempio chi può ricorrere e come presentare ricorso) puoi telefonare al numero verde **800 196969**.

Riferimenti delle Segreterie tecniche dell'ABF

Per i soli quesiti riguardanti ricorsi già presentati puoi rivolgerti alla Segreteria tecnica competente per territorio, alla quale potrai lasciare un messaggio vocale sulla segreteria telefonica oppure inviare una e-mail per descrivere il tuo problema. In entrambi i casi verrai ricontattato quanto prima.

Collegio di Milano

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano
Tel.: 02.724.242.46 - e-mail: milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Torino

Via Arsenale, 8 - 10121 Torino
Tel.: 011.551.85.90 - e-mail: torino.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Bologna

Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna
Tel.: 051.643.01.20 - e-mail: bologna.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma
Tel.: 06.4792.92.35 - e-mail: roma.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli
Tel.: 081.797.53.50 - e-mail: napoli.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Bari

Corso Cavour, 4 - 70121 Bari
Tel.: 080.573.15.10 - e-mail: bari.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Palermo

Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo
Tel.: 091.607.43.10 - e-mail: palermo.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Filiali della Banca d'Italia

Filiali aperte al pubblico, per la presentazione del ricorso a mani.
Tutte le Filiali per l'invio del ricorso per posta ordinaria o posta elettronica certificata (pec).
La presentazione del ricorso tramite questi canali è ammessa nei soli casi in cui non è possibile utilizzare il Portale.
Per maggiori informazioni, visita il sito https://www.arbitrobancariofinanziario.it/presentare-ricorso/index.html



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Stampa a cura
della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia